

На основу члана 73. став 1. тачка 5. Закона о банкама члана 221. Закона о платним услугама и члана 30. став 1. тачка 5) Статута „mts банке“ акционарског друштва Београд Управни одбор Банке на 52. седници, дана 23.08.2018 .године утврђује:

**ОПШТЕ УСЛОВЕ ПРУЖАЊА ПЛАТНИХ УСЛУГА  
ФИЗИЧКИМ ЛИЦИМА У „mts банци“ а.д. Београд**

**1. УВОДНЕ ОДРЕДБЕ**

Општим условима пружања платних услуга потрошачима у „mts банци“ а.д. Београд (у даљем тексту Општи услови), регулишу се међусобна права и обавезе „mts банке“ а.д. Београд (у даљем тексту: Банка) и физичких лица – потрошача (у даљем тексту: Корисник), услови под којима Банка, као пружалац платних услуга, пружа платне услуге Корисницима, начин пружања тих услуга, као и услови отварања и вођења платних рачуна (у даљем тексту: рачун) и саставни су део оквирног уговора о отварању и вођењу текућег рачуна, других рачуна и других платних услуга.

Корисник платних услуга у смислу ових Општих услова је правно лице које са Банком закључује уговор о платним услугама или уговор који се односи на електронски новац по одредбама Закона о платним услугама (у даљем тексту: Закон) или има закључен уговор о отварању и вођењу рачуна закључен по одредбама Закона о платном промету и правно лице које користи услуге електронских сервиса Банке или има бизнис платну картицу издања Банке.

Ови Општи услови примењују се на домаће и међународне платне трансакције Корисника резидената и нерезидената, у динарима и валути трећих држава. Банка приликом пружања платних услуга Кориснику, учествује као пружалац платних услуга, а Корисник у својству платиоца односно примаоца плаћања.

Општи услови се примењују на све платне услуге које Банка пружа Корисницима који са Банком већ имају закључен уговор о отварању и, вођењу рачуна по Закону о платном промету, а на све одредбе тих уговора које су у супротности са одредбама ових Општих услова примењују се одредбе ових Општих услова.

Пружалац платних услуга је :

**„mts банка“ акционарско друштво Београд**, Булевар Франше д'Еперера 88, 11000 Београд-Савски Венац, Република Србија,  
скраћено пословно име „mts банка“ а.д. Београд,  
матични број: 09081488, ПИБ: 100017720,  
Број рачуна: 908-0000000036001-33  
Тел.: +381 11 655 73 62  
Факс: +381 11 365 70 06  
mail: [office@mts-banka.rs](mailto:office@mts-banka.rs),  
web: [www.mtsbanka.rs](http://www.mtsbanka.rs)

Орган надлежан за надзор над Банком је НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ, Краља Петра 12, 11000 Београд.

## 2. ЗНАЧЕЊЕ ПОЈЕДИНИХ ПОЈМОВА

**Датум валуте** - референтни датум, односно референтно време које пружалац платних услуга користи код обрачуна камате на новчана средства задужена или одобрена на платном рачуну;

**Домаћа платна трансакција** - платна трансакција код које платиочев пружалац платних услуга и пружалац платних услуга примаоца плаћања ту услугу пружају на територији Републике Србије;

**Готов новац** - новчанице и ковани новац;

**Јединствена идентификациона ознака** - комбинација слова, бројева и/или симбола коју пружалац платних услуга утврђује Кориснику платних услуга и која се у платној трансакцији употребљава за недвосмислену идентификацију тог корисника и/или његовог платног рачуна;

**Корисник платних услуга** – физичко лице, предузетник или правно лице које користи или је користило платну услугу у својству платиоца и/или примаоца плаћања или се пружаоцу платних услуга обратило ради коришћења тих услуга;

**Предузетник** - физичко лице које није потрошач, односно пословној способно физичко лице које обавља делатност ради остваривања прихода, у складу са законом којим се уређују привредна друштва и другим законом;

**Потрошач** - физичко лице које закључује уговор о платним услугама или уговор који се односи на електронски новац у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности;

**Резидент** - домаће или страног физичко лице које има пребивалиште на територији Републике Србије у трајању дужем од године дана, односно правно лице или предузетник регистрован у Републици Србији, односно огранак страног правног лица који је уписан у регистар код надлежног органа у Републици Србији;

**Нерезидент** - физичко лице страни држављанин са боравиштем у Републици Србији, односно физичко лице држављанин Републике Србије које има боравак у иностранству дужи од годину дана, односно правно лице регистровано у иностранству;

**Новчана средства** - готов новац, средства на рачуну и електронски новац;

**Приступница** - захтев Корисника за приступ електронском банкарству Банке или активирање одређене е-банк услуге. Овим документом се такође дефинишу и овлашћења са којима сваки појединачни Корисник приступа рачуну;

**Корисничко име** - скуп алфанумеричких карактера које Банка Кориснику шаље на е-маил адресу приликом активације е-банк услуге и које Корисник даље, у комбинацији са лозинком, користи у сврху идентификације приликом сваког приступа е-банк услузи. Корисничко име Корисник не може сам мењати.

**Лозинка** - скуп алфанумеричких карактера које Банка лично предаје кориснику у заштићеној затвореној коверти по активацији е-банк услуге и коју Корисник даље, заједно са е-банк

сертификатом користи у сврху идентификације приликом сваког приступа е-банк услузи. Корисник лозинку може променити у било ком моменту у складу са корисничким упутством.

**СМС услуга** - обавештавања Корисника о променама и стању на рачуну СМС поруком;

**Аутентификација** - поступак којим Банка проверава коришћење одређеног платног инструмента, укључујући проверу корисникових персонализованих сигурносних података.

**Дигитални сертификат** - средство идентификације којим е-банк корисник доказује свој идентитет приликом електронског пословања с Банком, а налази се на паметној картици (смарт картици).

**iBank апликација** - апликација за електронско банкарство (у даљем тексту: е-банк апликација) намењена физичким лицима, подржана на Microsoft Windows оперативним системима.

**Call центар** – Корисницима електронског банкарства омогућен је Call центар који је доступан радним данима од 08:00 до 20:00 часова радним данима и од 08:00 до 13:00 часова суботом. Контакт телефон Call центра је 011/201-31-31 и е-маил адреса [helpdesk@24x7.rs](mailto:helpdesk@24x7.rs).

**ПИН** - лични тајни идентификациони број који додељује Банка крајњем кориснику платне картице и који је познат искључиво кориснику, а служи за идентификацију корисника и ауторизацију платне трансакције платном картицом и отежава неовлашћено коришћење платне картице;

**Платна картица** - персонализовано средство које омогућава Кориснику плаћање робе и услуга, подизање готовог новца и коришћење других услуга на прихватном уређају, банкомату или на даљину;

**Платна трансакција** - уплата, пренос или исплата новчаних средстава које иницира платилац или прималац плаћања, а обавља се без обзира на правни однос између платиоца и примаоца плаћања;

**Међународна платна трансакција** - платна трансакција код које један пружалац платних услуга пружа ову услугу на територији Републике Србије, а други на територији треће државе, као и платна трансакција код које исти пружалац платних услуга ту услугу за једног корисника платних услуга пружа на територији Републике Србије, а за истог или другог корисника платних услуга на територији треће државе;

**Платни налог** - инструкција платиоца или примаоца плаћања свом пружаоцу платних услуга којом се захтева извршење платне трансакције;

**Платни рачун** - рачун који се користи за извршавање платних трансакција, а који води пружалац платних услуга за једног или више корисника платних услуга;

**Платни инструмент** - свако персонализовано средство и/или низ поступака уговорених између корисника платних услуга и пружаоца платних услуга, а које тај корисник употребљава за издавање платног налога;

**Платилац** – физичко лице, предузетник или правно лице које на терет свог платног рачуна издаје платни налог или даје сагласност за извршење платне трансакције на основу платног налога који издаје прималац плаћања, а ако нема платног рачуна – физичко лице, предузетник или правно лице које издаје платни налог;

**Прималац плаћања** – физичко лице, предузетник или правно лице које је одређено као прималац новчаних средстава која су предмет платне трансакције;

**Пословни дан** - дан, односно део дана у коме платиочев или примаочев пружалац платних услуга који учествује у извршавању платне трансакције послује тако да омогући извршење платне трансакције свом кориснику платних услуга;

**SWIFT** – (Society For Worldwide Interbank Financial Telecommunications) главна технолошка и комуникациона мрежа девизних трансакција у свету која повезује банке и друге финансијске организације, првенствено са циљем обезбеђења брзог и сигурног трансфера новца.

**Референтни курс** - курс на основу којег се врши рачунање при замени валута, а који је доступним учинио пружалац платних услуга или који потиче из јавно доступног извора;

**Референтна каматна стопа** - стопа на основу које се обрачунава камата и која је јавно доступна, а утврђује се независно од једностране воље пружаоца и корисника платних услуга који су закључили уговор о платним услугама;

**Сигурносни код (CVV)** - троцифрен број исписан на полеђини потписне траке који се користи првенствено за иницирање платних трансакција без присуства картице (интернет продаја)

**ПОС терминал** - уређај инсталиран на продајном месту или шалтеру пружаоца платних услуга који омогућава коришћење картица, при чему се информације о платним трансакцијама бележе електронски;

**Средство за комуникацију на даљину** - свако средство које пружалац и корисник платних услуга могу да користе за закључење уговора о платним услугама када нису истовремено физички присутни;

**Страна валута** - валута држава чланица ЕУ и трећих држава;

**Девизе** – новчана средства у иностраној валути;

**Текући рачун** је платни рачун који се води код банке а користи се за извршавање платних трансакција и за друге намене у вези са услугама које банке пружају корисницима платних услуга

**Трајни носач података** - свако средство које кориснику омогућава да сачува податке који су му намењени, да тим подацима приступи и да их репродукује у неизмењеном облику у периоду који одговара сврси чувања;

**Законски заступник** – Родитељ или старатељ малолетног лица односно лица које је лишено пословне способности;

**Пуномоћник** – физичко или правно лице коме је дато право заступања и предузимања правних радњи у име и за рачун властодавца;

**Пуномоћје** - овлашћење за заступање које властодавац правним послом даје пуномоћнику. Пуномоћје за отварање рачуна за резиденте важи 6 месеци, а за нерезиденте 3 месеца од дана овере; Пуномоћје се оверава код јавних бележника, судовима односно у амбасадама или конзулатима ван РС;

**Расположиви салдо** – слободна средства на платном рачуну доступна Кориснику за располагање;

**Е-банк** - услуга за интернет банкарство

**Термински план** – документ којим се дефинише време пријема и рок за извршење налога и представља саставни део ових Општих услова

**Тарифник банке** – Одлука о тарифи накнада за услуге које врши „mts банка“ а. д. Београд у пословању са клијентима.

**Инстант трансфер одобрења (Инстант плаћање)** - домаћа платна трансакција у динарима до износа од 300.000 РСД, која се извршава трансфером одобрења који платилац може иницирати у било које доба дана током сваког дана у години и код којег се пренос новчаних средстава на платни рачун примаоца плаћања извршава одмах.

### **3. УСЛОВИ ЗА КОРИШЋЕЊЕ ПЛАТНИХ УСЛУГА**

Банка платне услуге по овим Општим условима пружа Корисницима који су са Банком закључили уговор о отварању и вођењу рачуна или се обрате Банци ради закључења оквирног уговора о платним услугама са отварањем рачуна.

Банка ће Кориснику, пре него што се Корисник обавезе понудом или оквирним уговором, претходно дати информације које су му потребне да би упоредио различите понуде ради доношења одлуке о склапању уговора, а нарочито информације о Банци као пружаоцу платних услуга, условима коришћења платних услуга, свим накнадама, каматним стопама и курсу, о начину међусобне комуникације, заштитним и корективним мерама, начину измена и отказа оквирног уговора, те о правној заштити, на папиру или неком другом трајном носачу података, довољно унапред како би Корисник имао времена за доношење одлуке о склапању уговора. Сматра се да је Банка испунила своју обавезу информисања и уручењем примерка нацрта оквирног уговора који садржи наведене информације.

#### **3.1. Отварање и вођење рачуна**

Банка отвара текуће и друге рачуне на основу:

- поднетог захтева за отварање одређене врсте рачуна са подацима дефинисаним прописима и другим подацима које Банка може захтевати у складу са својом пословном политиком;
- поднетих докумената која Банци омогућавају правилну и потпуну идентификацију Корисника односно утврђивање његовог идентитета (лична карта, пасош или друга одговарајућа лична исправа издата од стране надлежног државног органа), као и друга документа у складу са прописима. Идентификација физичких лица врши се уз обавезно присуство лица чија се идентификација врши.

Захтев из става 1. садржи посебно: име и презиме потрошача, адресу његовог пребивалишта, односно боравишта – ако нема пребивалиште, као и јединствени матични број потрошача, односно другу одговарајућу идентификациону ознаку за потрошача који нема држављанство Републике Србије.

Рачун за малолетна, пословно неспособна лица и лица под старатељством Банка ће отворити на захтев законског заступника тог лица из обавезну идентификацију законског заступника и преузимањем исправа којима се доказује статус малолетног лица и старатељства (извод из матичне књиге рођених, правоснажно решење Центра за социјални рад).

У случају када се рачун отвара малолетном лицу, као законски заступник малолетног лица отварање и рачуна може уговорити један родитељ или оба родитеља малолетног лица. Ако је отварање и вођење рачуна уговорио само један родитељ као законски заступник, и други родитељ има право увида у пословање по рачуну, односно може тражити од Банке да се евидентира као законски заступник малолетног лица ради располагања средствима на рачуну. У том случају сагласност другог родитеља није потребна.

Рачун за малолетна пословно способна лица Банка ће отворити на захтев малолетног пословно способног лица уз обавезну идентификацију и преузимањем исправа којима се

доказује статус пословне способности (нпр. одлука суда о стицању пословне способности, доказ о склапању брака, за старије од 16 година доказ о родитељству, за старије од 15 година уговор о раду).

Старатељ малолетне, односно пословно неспособне особе не може опуномоћити трећу особу за располагање средствима на рачуну.

Банка Кориснику на основу поднетог захтева и закљученог оквирног уговора отвара и води текући рачун или други платни рачун у динарима и девизама. Банка рачуне отвара у складу са Законом, подзаконским актима и општим актима Банке.

Девизне рачуне Банка отвара и води у следећим валутама: EUR, USD, CHF, GBP.

Корисник може отворити више рачуна у Банци, у складу са својим потребама.

Приликом идентификације физичког лица Банка је овлашћена да прибави и обради следеће податке: име и презиме и очево име, датум и место рођења, ЈМБГ односно број друге одговарајуће идентификационе ознаке физичког лица које нема држављанство Републике Србије, адресу пребивалишта или боравишта, односно место пребивалишта у последњих годину дана за нерезиденте, врсту и број личног документа са датумом, местом издавања и називом издаваоца и евентуално друге податке у складу са прописима и општим актима Банке.

Средства на рачунима воде се као средства по виђењу, а Банка их осигурава код Агенције за осигурање депозита. Позитивно стање на рачуну сматра се депозитом по виђењу код Банке. Распоживим стањем на рачуну могу располагати само Корисник и овлашћена лица.

Банка задржава право да одбије захтев за отварање рачуна и није у обавези да образложи разлоге одбијања отварања рачуна.

### **3.2. Овлашћење за управљање и располагање средствима на рачуну**

Располагање средствима је неограничено у оквиру расположивог износа на рачуну којим могу располагати Корисник и његова овлашћена лица. Овлашћена лица могу располагати средствима на рачуну до граница добијених овлашћења. Распоживи износ средстава на рачуну чини позитивно стање и уговорено дозвољено прекорачење по рачуну.

Банка не одговара за радње овлашћених лица, како према Банци, тако и према Кориснику, а за све пропусте и радње овлашћених лица према Банци одговоран је Корисник.

Располагање средствима је неограничено у оквиру расположивог износа средстава, осим у случајевима више силе или када прописи налажу другачије.

Ради располагања средствима на рачуну Корисника, код Банке се депонују потписи лица овлашћених за располагање тим средствима, а којим ће се оверавати обрасци платних налога. Корисник може одмах приликом отварања рачуна или накнадно, овластити друга лица за располагање средствима на његовом рачуну.

Уколико је Корисник дао пуномоћје трећем лицу, пуномоћје мора бити написано прецизно и недвосмислено и Корисник може дати пуномоћје у Банци - на шалтеру уз присуство опуномоћеног лица, или оверено од стране надлежног органа (јавног бележника, суда,) у ком случају Банци мора доставити оригинал пуномоћја. У случају да Корисник опозове пуномоћје или га промени у било ком елементу, дужан је да о томе обавести Банку истог дана када је извршио ове радње. Опозив и промена пуномоћја имају правно дејство према Банци од тренутка када је Банка о њима обавештена. Банка евидентира датум, час и минут пријема ове измене. Банка не сноси правну нити материјалну одговорност за штету коју Корисник или трећа лица претрпе због пропуштања Корисника да о променама везаним за пуномоћје одмах обавести Банку.

Правни послови које Банка закључи са пуномоћником коме је пуномоћје опозвано или сужено, а Корисник о томе није обавестио Банку, остају валидни за Банку.

Уколико се Корисник налази у иностранству, пуномоћје треба бити оверено од стране нотара (јавног бележника) или се оверава у дипломатско-конзуларном представништву Републике Србије. Овера пуномоћја треба да садржати печат „Apostille”, осим у случају када се оверава у дипломатско-конзуларном представништву Републике Србије или уколико постоји билатерални споразум о ослобађању од обавезе легализације јавних исправа између Републике Србије и земље у којој се исправа оверава. Овакво пуномоћје мора бити преведено на српски језик од стране овлашћеног судског тумача.

Корисник је одговоран за свако располагање средствима на рачуну и за плаћање извршено од стране пуномоћника. Наведено не искључује и одговорност пуномоћника. Забране које важе за Корисника, важе и за пуномоћника. Пуномоћник не може отказати Уговор и затворити рачун уколико таква могућност изричито није наведена у пуномоћју.

Пуномоћје није преносиво и престаје да важи даном пријема изјаве/потврде о писаном опозиву од Корисника или Корисниковог пуномоћника, гашењем рачуна, достављањем потврде о губитку пословне способности, односно потврде о смрти Корисника/Корисниковог пуномоћника.

Даном престанка важења датог пуномоћја, Корисников пуномоћник не може више располагати средствима на рачуну нити предузимати било које друге радње или добити било какве информације и дужан је да Банци одмах врати картицу и друга средства за располагање, ако је у поседу истих.

Располагање средствима на рачуну на банкомату, прихватном уређају, односно на други начин који подразумева употребу платне картице, обавља се употребом картице и потписом и/или употребом ПИН-а, односно на други начин који Банка омогући Корисницима. Банка може одредити максимални дневни лимит за све трансакције картицом у земљи и иностранству, што се регулише уговором о издавању картица.

Располагање картицом могуће је у Републици Србији, а у иностранству ако је таква могућност посебно назначена.

### **3.3. Гашење рачуна**

Банка гаси текући и други платни рачун на основу писаног захтева Корисника или његовог за то овлашћеног пуномоћника или када се стекну услови утврђени Оквирним уговором о платним услугама, а новчана средства са рачуна Корисника који се гаси преноси на рачун наведен у том захтеву или уговору, односно врши исплату у готовом новцу ако у захтеву или уговору није наведен рачун на који средства треба пренети.

Банка може угасити рачун без захтева Корисника уколико се Корисник не придржава уговорних обавеза, или у складу са Законом и подзаконским актима која прописују у којим се случајевима рачун може угасити без захтева Корисника. Корисник је у обавези да, пре подношења Захтева за затварање рачуна, подмири све своје обавезе према Банци по било ком основу.

Корисник има право на бесплатно гашење рачуна.

## **4. ПРУЖАЊЕ ПЛАТНИХ УСЛУГА**

Банка ће Кориснику извршавати платне трансакције (уплату и исплату готовог новца, пренос новчаних средстава и то трансфером одобрења, директним задужењем и коришћењем

платне картице или сличног средства) у домаћој или страниј валути, путем домаћег односно међународног платног промета, сагласно важећим законским прописима.

#### **4.1. Пријем платног налога**

Банка може примити платни налог непосредно од Корисника (лично у писаном облику или у електронском облику путем е-банк сервиса) и посредно преко примаоца плаћања.

Време пријема платног налога је дан час и минут када Банка прими налог непосредно од Корисника или посредно од стране примаоца плаћања.

Ако је Банка платног налога примила након одређеног крајњег времена за примање платних налога сагласно свом Терминском плану или у свој нерадни дан, сматра се да је налог примљен у 08:00 часова првог радног дана који следи дану у којем је налог примљен.

Банка налоге за пренос у динарима у износима до 300.000 РСД, у складу са захтевом Корисника, извршава путем платне услуге инстант трансфера одобрења преко Система за инстант плаћања (у даљем тексту IPS платног система НБС) између учесника у овом платном систему, у складу са Правилима рада IPS платног система НБС, Терминским планом и Тарифником Банке.

Уколико прималац плаћања из налога Корисника који треба да се изврши путем платне услуге инстант трансфера одобрења има платни рачун код пословне банке у Републици Србији која није учесница IPS платног система НБС, Банка на јасан и разумљив начин обавештава Корисника, пре давања сагласности за извршење платне трансакције, да платни рачун примаоца плаћања није доступан у IPS платном систему НБС и да неће моћи да буде извршен у овом платном систему. Таква платна трансакција може да се изврши у складу са правилима других платних система у Републици Србији, Терминским планом и Тарифником Банке.

Податке о времену пријема и року извршења налога, Банка доставља Кориснику у посебном документу - „Термински План“ који је саставни део ових Општих услова и оквирног уговора о платним услугама.

#### **4.2. Подаци на платном налогу у циљу правилног извршења**

Платни налози морају бити попуњени у складу са прописима Народне Банке Србије (у даљем тексту: НБС) и овим Општим условима. Корисник је дужан да налоге предаје у формату и на начин који одреди Банка.

Банка извршава плаћање након провере да ли налог садржи све неопходне елементе за извршење: сагласност за извршење, број рачуна платиоца и примаоца средстава, назив и адресу платиоца и примаоца средстава, износ, шифру плаћања, сврху плаћања, датум валуте, односно модел и позив на број одобрења, уколико је прописан модел позива 97, као и провере приложене документације која се доставља у складу са прописима и актима Банке.

Банка ће искључиво примати и извршавати платне налоге за које је дата сагласност за извршење и у којима је јединствена идентификациона ознака рачуна примаоца плаћања и платиоца исказана на прописан начин у складу са Законом.

Ради правилног извршења платног налога у међународном платном промету, Корисник је дужан да осим сагласности за извршење у налогу наведе јединствену идентификациону ознаку по IBAN конструкцији, платиоца и примаоца плаћања, назив, адресу и државу примаоца средстава, податке о банци примаоца средстава (назив, адресу, SWIFT code банке и држава банке) износ, валуту, основ плаћања, сврху плаћања, датум валуте.



Корисник је одговоран за тачност и потпуност података на платном налогу.

Банка ће извршити платну трансакцију у складу са подацима на налогу и јединственом идентификационом ознаком и сматрати да је исту уредно извршила у односу на примаоца плаћања који је одређен јединственом идентификационом ознаком.

Банка ће путем рачуна за Корисника обављати плаћања у оквиру расположивог покрића на рачуну у валути плаћања. Ако на рачуну Корисника нема средстава за извршење налога, Банка ће налог извршити по пријему покрића на рачуну Корисника, а најкасније до истека трећег банкарског дана од дана када је налог примљен или од датума валуте, зависно од тога који је датум каснији. Након истека наведеног рока Банка ће одбити ове налоге.

Банка није одговорна за неизвршење или кашњење у извршењу налога ако на рачуну клијента нема довољно средстава за благовремено извршење налога.

Банка није одговорна за неизвршену или нетачно извршену платну трансакцију ако је Корисник дао погрешну јединствену идентификациону ознаку рачуна или позив на број уколико је обавезан.

У овом случају Корисник има право да од Банке захтева да предузме све разумне мере, односно да му пружи релевантне информације о току новчаних средстава платне трансакције (нпр. о примаочевом пружаоцу платних услуга и/или о примаоцу плаћања).

Корисник не може захтевати од Банке повраћај наплаћене накнаде за извршење налога, у случају када је налог нетачно извршен услед погрешно наведених података на налогу датих од стране Корисника.

#### **4.3. Сагласност за извршење платне трансакције**

Банка извршава платну трансакцију само ако је Корисник дао сагласност (ауторизовао) за њено извршење. Корисник даје сагласност за извршење платне трансакције пре њеног извршења и када:

- лично достави налог у Експозитуру/Филијалу Банке који је потписан од стране тог лица;
- путем електронског банкарства, платни налог потпише и пошаље у систем Банке;
- са Банком или са примаоцем плаћања или пружаоцу платних услуга примаоца плаћања потписао налог или уговорио извршење појединачне платне трансакције и/или низа платних трансакција (трајни налог и директно задужење)
- иницирао платном картицом на продајном месту (на ПОС уређају или банкомату) и ауторизовао је ПИН-ом, односно потписом потврде о извршеној трансакцији (слип)
- дао на интернет продајном месту податке о платној картици, року важности картице и сигурносни код (CVV)

Платне трансакције које Банка изврши без платног налога у поступку принудног извршења у складу са Законом, као и ради наплате свих доспелих потраживања према Кориснику сматрају се одобреним платним трансакцијама.

Банка је одговорна за извршење неодобрене платне трансакције и дужна је да одмах по сазнању изврши повраћај износа те трансакције Кориснику, односно да Корисников рачун врати у стање у којем би био да неодобрена платна трансакција није извршена.

Банка ће у случају одговорности за неодобрену платну трансакцију Кориснику извршити повраћај износа свих накнада које му је наплатила, као и извршити повраћај, односно платити износ свих камата на које би Корисник имао право да неодобрена платна трансакција није извршена.

#### **4.4. Оpozив платног налога**

Корисник може опозвати сагласност за извршење платне трансакције у било ком тренутку пре наступања неопозивости тог налога односно пре него што је исти прослеђен у међубанкарске платне токове, SWIFT мрежу или је реализован у интерном платном промету и то:

- Налоге који су достављени лично на шалтер Банке, Корисник може опозвати лично у Експозитури Банке у којој је налог предат, до датума који претходи датуму назначеном у платном налогу за извршење,
- Налоге послате путем електронског сервиса Банке Корисник може опозвати слањем писаног захтева за опозив до датума који претходи датуму назначеном у платном налогу за извршење;
- Налоге за које је дао сагласност Банци или примаоцу плаћања или пружаоцу платних услуга примаоца плаћања, Корисник може повући само писаним путем и то до краја пословног дана који претходи датуму назначеном у платном налогу за извршење;

Налоге инициране преко примаоца плаћања након потврде ПИН-ом опозив није могућ. Опозив је могућ само у случају изричитог договора између Корисника и примаоца плаћања.

Налоге за које је Корисник дао сагласност уношењем података о платној картици, року важности картице и сигурносном коду (CVV) није могуће опозвати.

Опозивом појединачне платне трансакције која је део низа платних трансакција сматра се да је Корисник опозвао све будуће налоге из низа платних трансакција.

Корисник не може опозвати платни налог након што га је примио платиочев пружалац платних услуга, осим у случајевима утврђеним Законом.

#### **4.5. Извршење платне трансакције**

Платне налоге Банка извршава зависно од времена пријема платног налога у роковима одређеним Терминским планом (за домаће и међународне платне трансакције) уважавајући при томе приоритете одређене законом.

Банка је дужна да примаоцу плаћања омогући располагање средствима одмах након одобравања тих средстава на платном рачуну овог примаоца.

Банка је дужна да пре извршења појединачне платне трансакције достави Кориснику на његов захтев прецизне информације о року за извршења те платне трансакције и накнадама које ће му бити наплаћене, у складу са Тарифником банке.

Банка ће Кориснику на начин уговорен оквирним уговором, без накнаде, доставити информације о извршеним платним трансакцијама и то:

- референтну ознаку или друге податке који платиоцу омогућавају идентификацију појединачне платне трансакције и информације које се односе на примаоца плаћања;
- износ платне трансакције у валути у којој је платиочев платни рачун задужен или у валути коју је платилац навео у платном налогу;
- износ било које накнаде која се платиоцу наплаћује за извршење појединачне платне трансакције, а ако пружалац платних услуга збирно наплаћује ове накнаде – и врсту и висину сваке појединачне накнаде која чини збирну накнаду;
- износ камате коју плаћа платилац, ако се та камата плаћа;
- ако се врши замена валуте – курс замене валута који је при извршавању платне трансакције користио платиочев пружалац платних услуга, као и износ платне трансакције након замене валуте;

- датум валуте задужења платног рачуна, односно датум пријема платног налога.

О променама и стању на рачуну Банка извештава Корисника путем Извода о стању и променама по рачунима отворенима у Банци (у даљем тексту: Извод) који се Кориснику доставља на уговорени начин. Банка и Корисник Уговором дефинишу место, начин и динамику доставе ових информација.

Извод ће Банка достављати или стављати на располагање периодично, а најмање једном месечно, осим ако другачије није одређено Уговором.

Корисник је дужан да води рачуна о извештајима добијеним од Банке о свим променама на рачуну, да их прегледа и обавести Банку о сваком неслагању или оспоравању дуговања, односно потраживања у року од три дана од дана извештавања.

Путем Извода Банка ће Кориснику достављати и сва друга обавештења у случајевима када је то уговорено и/или регулисано овим Општим условима или када је Корисника потребно обавестити о наступу било које околности битне за пословање по рачуну.

Подаци о променама и стању на рачуну доступни су Кориснику на његов захтев у експозитури Банке у сваком моменту у току радног времена Банке.

Сматра се да је Извод правилно уручен ако је послат:

- на адресу коју је Корисник доставио Банци и/или
- електронским путем, путем услуга електронског банкарства и/или
- електронским путем, на е-маил адресу коју је Корисник доставио Банци

#### **4.6. Одговорност Банке у вези са извршењем платних трансакција**

Уколико је Банка одговорна за неизвршену или неправилно извршену платну трансакцију коју је Корисник иницирао коришћењем платног налога, Банка ће одмах по сазнању извршити повраћај износа неизвршене или неправилно извршене платне трансакције платиоцу, осим ако је Корисник платних услуга захтевао правилно извршење платне трансакције.

Банка ће у случају одговорности за неизвршену или неправилно извршену платну трансакцију Кориснику извршити повраћај износа свих накнада које му је наплатила, као и извршити повраћај, односно платити износ свих камата на које тај корисник има право у вези с неизвршеном или неправилно извршеном платном трансакцијом.

Банка није у обавези извршити повраћај износа неауторизоване, неизвршене или неуредно извршене платне трансакције и обрачунате накнаде уколико по процени Банке наступи неки од наведених случајева:

- Такво извршење последица је непредвидивих околности на које Банка не може или упркос свим настојањима не успе утицати;
- Такво извршење последица је обавезе Банке која произилази из других за Банку обавезујућих прописа;
- Такво извршење последица је Корисникове преваре или ако Корисник случајно или због немара не испуни своје обавезе у вези са платним инструментима;
- Такво извршење је последица кривотвореног платног налога који је Банци предао Корисник;
- Такво извршење је последица слања података или платног налога од стране Корисника у облику незаштићеног записа. Банка не одговара за могућу штету код извршења платних трансакција извршених на основу платних налога послатих на описан начин. Одговорност за сигуран и правилан пренос података је на страни пошиљаоца података односно Корисника.

У случају неуредно извршене платне трансакције укључујући закашњење са извршењем, Корисник има право да од Банке захтева уредно извршене платне трансакције, односно камату или повраћај износа неуредно извршене платне трансакције према општим правилима уговорног права. Корисник губи право ако о неуредном извршењу платне трансакције не обавести Банку без одлагања након што је за њега сазнао, а најкасније у року од 13 месеци од дана задужења, односно дана одобрења. Уколико је Банка пропустила Кориснику дати или ставити на располагање информације о тој платној трансакцији у складу са важећом регулативом, Банка дужна да Кориснику обезбеди повраћај средстава и након истека рока од 13 месеци, под условом да је Корисник обавести о неодоброј, неизвршеној или неправилно извршеној платној трансакцији одмах након сазнања о тој трансакцији.

#### **4.7. Уплата и исплата готовог новца**

Када Корисник уплати готов новац на рачун у валути у којој се рачун води, Банка је дужна да обезбеди да датум валуте одобрења тог платног рачуна буде датум када је примила готов новац. Банка је дужна да обезбеди да Корисник може располагати новчаним средствима одмах по његовом пријему.

Корисник има право да без плаћања посебне накнаде подигне у готовини средства са свог динарског или девизног рачуна код Банке до износа расположивог стања. Изузетно, ако Корисник подиже у готовини средства чији је износ већи од РСД 600.000,00 Банка му та средства може исплатити најкасније наредног радног дана, без накнаде. Ово важи и за ефективни страни новац чији је износ у динарској противвредности по званичном средњем курсу Народне банке Србије већи од RSD 600.000,00.

#### **4.8. Располагање средствима на рачуну**

Банка ће без одлагања Кориснику одобрити средства на његовом текућем рачуну:

- Ако је Банка примила средства на свој рачун за Корисника;
- Ако је примила све информације неопходне за одобрење рачуна Корисника.

Банка се обавезује да Кориснику омогући располагање средствима одмах након одобравања тих средстава рачуну Корисника.

Ако су средства одобрена на рачун Банке на дан који није пословни дан сматра се да је Банка та средства примила за Корисника првог пословног дана који следи дану пријема.

У случају да Банка и поред претходно испуњених наведених услова не изврши или не изврши правилно платну трансакцију и не одобри Корисников рачун, дужна је да Кориснику изврши повраћај свих накнада које су му наплаћене као и да изврши повраћај односно плати износ свих камата на које Корисник има право у вези са овом трансакцијом.

### **5. ДОДАТНЕ УСЛУГЕ ВЕЗАНЕ УЗ РАЧУН**

Корисник може са Банком уговорити једну или више додатних услуга које су везане за његов рачун, ако за то испуњава посебне услове одређене за сваку поједину додатну услугу, и то:

- услуга електронског банкарства;
- директно задужење;
- трајни налог;
- DINA electron дебитна и кредитна картица;
- дозвољено прекорачење по платном рачуну,

и друге додатне услуге које Банка може накнадно увести, а које ће бити регулисане Уговором и посебним условима за ту услугу.

### **5.1. Електронско банкарство**

Услуге електронског банкарства (у даљем тексту: е-банк услуге) подразумевају могућност добијања информација и обављање трансакција електронским путем, посредством е-банк апликације и интернета, мобилног телефона и СМС порука и односе се на све електронске производе и услуге за које је Корисник е-банк услуга определио попуњавањем Приступнице за коришћење е-банк услуга (у даљем тексту: Приступница). Ови општи услови заједно са Приступницом имају карактер уговора за е-банк услуге.

Е-банк услуге се уговарају попуњавањем и потписивањем Приступнице од стране Корисника или његовог овлашћеног пуномоћника. Корисник потписивањем Приступнице прихвата примену ових Општих услова и важећих аката Банке. Банка има право да одбије пружање услуга е-банк сервиса без образложења.

Банка задржава право измене обима и садржаја услуге електронског банкарства, о чему Корисника обавештава писаном или електронском поштом, СМС поруком, објавом на интернет презентацији Банке или другим каналом комуникације.

Банка ће Кориснику е-банк услуга које је уговорио са Банком доставити или учинити доступним Корисничко упутство. Корисник је дужан да се придржава Корисничког упутства, које му је доступно у оквиру е-банк апликације Банке.

Ради безбедности обављања трансакција Корисник је у зависности од приступа заштићен корисничким именом и лозинком и/или једнократним СМС пин-ом. Корисник је дужан да чува тајност свих лозинки које користи. Банка не сноси одговорност у случају злоупотребе Корисника од стране неовлашћеног лица. Евентуалну штету насталу непридржавањем ових одредби сноси Корисник.

Банка извршава платне налоге преко сервиса електронског банкарства у роковима и на начин дефинисаним Терминским планом пријема и извршења платних трансакција и у складу са прописима и актима Банке који регулишу платни промет, до висине расположивих средстава на рачуну. Корисник је одговоран за тачност свих података у налогу за плаћање. Банка не сноси одговорност у случају неизвршења платног налога насталог због грешке Корисника, нити одговара за извршење неправилно попуњених платних налога. Банка не сноси одговорност уколико Корисник није у могућности да користи е-банк сервисе услед сметњи у телекомуникационим каналима, као и због других околности које су ван контроле Банке.

О свим променама на рачуну Банка обавештава Корисника путем извода. Банка доставља извод према утврђеној динамици и на начин уговорен с Корисником. Извод садржи податке о обављеним плаћањима и служи као доказ у случају приговора Корисника. Корисник је дужан да води рачуна о извештајима добијеним од Банке о свим променама на рачуну, да их прегледа и обавести Банку о сваком неслагању или оспоравању дуговања, односно потраживања у року од три дана од дана извештавања.

Корисник је одговоран за тачност свих података датих у Приступници и дужан је да сваку промену тих података одмах пријави Банци, а у противном сноси све трошкове као и сву евентуалну штету коју проузрокује Банци или трећем лицу недостављањем или неблаговременим достављањем измењених података. Трошкове и евентуалну штету дужан је да одмах надокнади. Корисник сноси и сваки ризик од евентуалне штете коју сам претрпи услед недостављања или неблаговременог достављања података Банци. Уколико Банка сама дође до сазнања да су подаци о Кориснику нетачни или измењени може Кориснику ускратити даље коришћење е-банк услуга.

Банка има право да, у случају да посумња да постоји злоупотреба, Кориснику привремено блокира пружање е-банк услуга и о томе га обавести. Банка има право да обустави пружање свих е-банк услуга Кориснику, уколико се Корисник не обезбеди на свом рачуну довољно средстава за наплату редовне месечне накнаде за коришћење е-банк услуга Банке или уколико се не придржава Општих услова, Корисничког упутства и осталих аката Банке.

Корисник може затражити привремену обуставу обављања појединих е-банк услуга, предајом писаног захтева у било којој експозитури Банке. Корисник је у обавези да, пре отказивања е-банк услуга, измири све обавезе према Банци, настале по основу коришћења уговорених е-банк услуга.

Накнаду за коришћење е-банк услуга и сва друга потраживања која могу настати у вези са пружањем е-банк услуга, Банка наплаћује задужењем рачуна Корисника према важећој тарифи Банке на дан задужења. Накнада доспева за плаћање даном задужења рачуна Корисника. Корисник је у обавези да на свом рачуну обезбеди довољно средстава за наплату накнаде за коришћење е-банк сервиса Банке према важећој тарифи Банке. Ако на рачуну Корисника нема довољно средстава за наплату обрачунате накнаде, Банка има право да наплати затезну камату за период од дана задужења рачуна до дана наплате.

## **5.2. Директно задужење и трајни налози**

Корисник може са Банком уговорити низ платних трансакција као трајни налог или као налог за директно задужење. Корисник својим потписом за извршење низа платних трансакција даје сагласност па се свака појединачна трансакција која је део низа платних трансакција сматра ауторизованом.

Директно задужење може бити уговорено у једнаким износима или у износима које одреди прималац плаћања.

Корисник може уговорити извршење трајним налогом на одређен дан, периодично или на дан који одреди прималац плаћања.

## **5.3. Издавање и коришћење платних картица**

Банка издаје платне картице Корисницима под условима утврђеним актима Банке, у складу са важећим прописима. Издате картице су власништво Банке.

Банка издаје кредитне и дебитне картице, које се могу користити на свим продајним местима и банкоматима у земљи, а у иностранству ако је таква могућност посебно назначена. Дебитним платним картицама није могуће плаћање путем интернета.

Податке који се односе на пословање платном картицом, Банка чува и употребљава у складу са прописима. Потписивањем захтева за издавање платне картице Корисник даје сагласност да Банка средствима за аутоматску обраду или класичним средствима испостави, обрађује и чува његове податке које је навео у свом захтеву.

Платна картица гласи на име Корисника, може је користити само Корисник и није преносива на друго лице.

Банка је дужна да Кориснику обезбеди да само он има приступ личном идентификационом броју (ПИН) до уручења платне картице.

Банка сноси ризик у вези с достављањем платне картице и ПИН-а Кориснику.

Корисник је дужан да без одлагања пријави Банци губитак, односно крађу платне картице и да од Банке захтева блокаду њене даље употребе, а Банка је дужна да му то у сваком тренутку омогући.

Ако Банка не омогући да се у сваком тренутку пријави губитак, крађа или трансакција извршена неовлашћеним коришћењем платне картице, односно података с платне картице - Корисник не сноси последице неовлашћене употребе, осим ако је сам извршио злоупотребу.

Због сигурности коришћења Корисник је дужан да картицу чува и да са њом одговорно поступа. Корисник сноси сву законску одговорност за неовлашћено коришћење платне картице издате по његовом захтеву, укључујући и све додатне картице.

У случају да је дошло до неовлашћеног коришћења платне картице, односно података са те картице Корисник је дужан да, одмах после тог сазнања, а најкасније у року од 45 дана од датума задужења, пријави Банци трансакцију извршену неовлашћеним коришћењем платне картице, односно података с платне картице, у ком случају може сносити губитке који су последица неовлашћеног коришћења највише до износа од 15.000 динара.

Корисник сноси све губитке у вези са сваком трансакцијом извршеном злоупотребом коју сам учини, а сноси и губитке настале због тога што није испунио своје обавезе које произлазе из прописаних услова о издавању и коришћењу платне картице, обавезу да без одлагања обавести Банку о губитку, крађи или злоупотреби платне картице и обавезу да на адекватан начин чува ПИН.

Корисник не сноси губитке настале по основу трансакција извршених после пријаве Банци губитка, крађе или неовлашћеног коришћења платне картице, односно података са те картице, осим ако сам извршио злоупотребу или учествовао у злоупотреби или деловао с намером преваре.

Корисник има право на бесплатно гашење картице.

Банка није одговорна за квалитет робе и услуга које Корисник плаћа платном картицом и не одговара за евентуалне спорове поводом квантитативних и квалитативних недостатака плаћене робе и услуга. Корисник непосредно на продајном месту рекламира неспоразуме, а Корисник је дужан да Банци измири обавезе по основу коришћења платне картице, без обзира на спор са продавцем односно даваоцем услуге.

Банка нема никакву правну ни материјалну одговорност за било коју штету нанету Кориснику путем електронске трговине, интернета или телефонске продаје уз коришћење платне картице.

Банка има право да Кориснику без образложења ускрати право коришћења платне картице, и о томе га писмено обавести, уколико се Корисник на било који начин не придржава ових Општих услова и Услова за издавање и коришћења платне картице.

Накнаду за коришћење платних картица, Банка наплаћује задужењем рачуна Корисника према важећој тарифи Банке на дан задужења. Накнада доспева за плаћање даном задужења рачуна Корисника. Корисник је у обавези да на свом рачуну обезбеди довољно средстава за наплату накнаде за коришћење платне картице према важећој тарифи Банке. Ако на рачуну Корисника нема довољно средстава за наплату обрачунате накнаде, Банка има право да наплати затезну камату за период од дана задужења рачуна до дана наплате.

Банка је дужна да најмање два пута годишње достави Кориснику, без накнаде, обавештење о стању његовог дуга по уговору о кредитној картици.

#### **5.4. Дозвољено прекорачење по платном рачуну**

Пре закључења уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна, Банка је дужна да процени кредитну способност Корисника на основу података које је Корисник доставио, а које Корисник доставља на њен захтев у складу са прописима којима се утврђује неопходна документација, као и на основу увида у базу података о задужености тог Корисника (Кредитни биро) на основу његове потписане сагласности.

Ако је захтев за дозвољено прекорачење рачуна одбијен на основу увида у базу података о задужености Корисника, Банка је дужна да Корисника без накнаде одмах писмено обавести о томе.

Обавезни елементи уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна дефинисани су законом којим се уређује заштита корисника финансијских услуга.

При закључивању уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна, Банка уз уговор уручује Кориснику један примерак прегледа обавезних елемената дозвољеног прекорачења рачуна, који садржи основне податке о прекорачењу рачуна. Други примерак овог прегледа Банка задржава у својој документацији.

После закључења уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна, Банка је дужна да и даваоцу средства обезбеђења достави копију тог уговора са прегледом обавезних елемената дозвољеног прекорачења рачуна, осим ако је Корисник истовремено и давалац средства обезбеђења.

У случају дозвољеног прекорачења рачуна, Банка је дужна да најмање једанпут месечно достави Кориснику без накнаде, у писаној форми или на другом трајном носачу података, обавештење - извод о свим променама на његовом рачуну, а на захтев Корисника дужна је да то обавештење достави без одлагања уз право на наплату таквог обавештења у складу са тарифном политиком Банке. Ово обавештење обавезно садржи следеће податке: број рачуна, период на који се односи извод, датум промене, опис промене, као и износ и врсту промене (одобрење или задужење рачуна), претходно и ново стање рачуна, као и датум слања извода, примењену номиналну каматну стопу као и све зарачунате трошкове.

**Недозвољено прекорачење** рачуна је износ средстава које Корисник користи мимо уговорног односа са Банком.

На недозвољено прекорачење рачуна Банка ће обрачунати и наплатити камату у складу са Уговором о дозвољеном прекорачењу или ако тај уговор није закључен у складу са Одлуком о каматним стопама Банке.

Камата се обрачунава и наплаћује рачунајући од дана настанка недозвољеног прекорачења па до дана измирења доспелих обавеза у складу са Одлуком о каматним стопама mts банке а.д. Београд.

#### **6. КОМУНИКАЦИЈА ИЗМЕЂУ КОРИСНИКА И БАНКЕ**

Међусобна комуникација Корисника и Банке обавља се усменим и писаним путем, с тим да само писани документи имају значај за њихове формално-правне и материјалне односе.

Писана комуникација између Корисника и Банке одвија се преко адресе Банке, односно њене одговарајуће организационе јединице и адресе које је Корисник доставио Банци.

Обавештење или допис који Банка упути на последњу адресу коју јој је Корисник доставио сматра се уредно урученим. Банка не сноси правну ни материјалну одговорност за штету која може настати за Корисника или трећа лица због тога што Корисник није примио неко Банчино обавештење или допис који је упућен на последњу адресу о којој је Корисник обавестио Банку.



Банка и Корисник размену информација и обавештења везана за платне услуге које Банка пружа Кориснику могу, ако је то уговорено, вршити и путем е-маил-а и СМС порука на е-маил адресе односно бројеве телефона наведене у оквирном уговору о платним услугама, или у накнадно Банци достављеном писаном обавештењу.

Информације које је Банка у обавези да учини доступним Кориснику, Банка ће истицати у својим пословним просторијама на шалтерском месту и поставити их на WEB страницу Банке <http://www.mts-banka.rs>.

Уговорни однос Банке и Корисника се успоставља писаним документом на српском језику, а и писана и усмена комуникација између Корисника и Банке повезано са правима и обавезама из Уговора, пружених платних услуга и ових Општих услова, је на српском језику. Наведено не искључује употребу других језика, а све према доброј пословној пракси у банкарском пословању.

Банка ће Кориснику у току трајања уговорног односа на његов захтев доставити копију Оквирног уговора и копију Општих услова пословања, које је Корисник прихватио и то на папиру или другом трајном носачу података, .

## **7. КАМАТЕ, НАКНАДЕ И КУРС ЗАМЕНЕ ВАЛУТЕ**

На средства у динарима и на девизна средства која се налазе на рачуну Корисника Банка обрачунава камату у складу са Одлуком о каматним стопама „mts банке“ а.д. Београд која чини саставни део ових Општих услова.

Ако корисник платних услуга ради извршења платних трансакција користи средства из одобреног прекорачења средстава по платном рачуну, висина камате, метод обрачуна и плаћања камате се дефинише уговором о дозвољеном прекорачењу по платном рачуну.

Банка плаћа камату приписом обрачунатог износа камате на рачун. Камата почиње да се обрачунава даном сваке уплате средстава на рачун и приписује се последњег дана у месецу/ првог дана у месецу за предходни месец, као и приликом гашења рачуна.

Корисник се обавезује да Банци плати:

- накнаду за вођење рачуна сразмерно периоду коришћења,
- накнаде за пружање сваке појединачне платне услуге,
- за трансакције учињене платним картицама на ПОС уређајима и банкоматима,
- за коришћење е-банк сервиса,
- као и остале накнаде у складу са оквирним уговором о платним услугама.

Накнада се обрачунава и наплаћује у складу са Тарифником са којим је Корисник упознат и пристаје на његову примену.

Висина накнада и услови за њихову примену су променљиви у складу с наведеним Тарифником Банке.

Обавештење о промени висине накнада као и услова за њихову примену Банка објављује на интернет страници Банке и истиче на видном месту у пословницама Банке 60 (шездесет) дана пре почетка примене, чиме се сматра да је Корисник упознат са висином истих.

Накнаде за вођење рачуна и извршене платне услуге и сва друга потраживања која могу настати у вези са пруженим платним услугама, Банка наплаћује задужењем рачуна Корисника према важећој тарифи Банке на дан задужења. Накнада доспева за плаћање даном задужења рачуна Корисника. Корисник је у обавези да на свом рачуну обезбеди довољно средстава за наплату накнаде за коришћење платних услуга Банке према важећој тарифи Банке. Ако на рачуну Корисника нема довољно средстава за наплату обрачунате

накнаде, Банка има право да наплати затезну камату за период од дана задужења рачуна до дана наплате.

При извршењу платних трансакција које захтевају конверзију валута користи се курс (куповни или продајни) који је важећи у тренутку извршења платне трансакције уколико са Корисником није уговорена примена посебног курса.

Званична курсна листа Банке се формира се најкасније до 08:00 часова сваког радног дана и доступна је Кориснику на интернет презентацији Банке. Званична курсна листа Банке садржи средњи курс, купопродајне курсеве за девизе и купопродајне курсеве за ефективу.

## **8. ИЗМЕНЕ, ДОПУНЕ ОПШТИХ УСЛОВА, ИЗМЕНЕ И ДОПУНЕ И ПРЕСТАНАК ОКВИРНОГ УГОВОРА**

Банка ће за све измене и допуне ових Општих услова или оквирног уговора о пружању платних услуга закљученом са Корисником (у даљем тексту: Уговор) доставити Кориснику предлог тих измена и допуна најкасније два месеца пре предложеног датума почетка њихове примене у писаној форми. Након пријема предлога за измене и допуне, Корисник се може сагласити да предложене измене и допуне произведу правно дејство пре предложеног датума почетка њихове примене.

Банка ће сматрати да се Корисник сагласио са предложеним изменама и допунама, ако пре датума почетка примене предложених измена и допуна није обавестио Банку да се са тим предлогом није сагласио, о чему ће Банка обавестити Корисника истовремено са достављањем тог предлога.

Измена Тарифника Банке, Одлуке о каматним стопама mts банке“ а.д. Београд или Терминског плана не сматра се изменом ових општих услова и банка о тим изменама обавештава Корисника истицањем измењеног документа на свом WEB сајту и у просторијама банке 60 дана пре дана почетка његове примене.

Корисник има право да пре дана почетка примене предложених измена и допуна раскине Уговор без плаћања накнаде и других трошкова, уз обавезу да измири потраживање Банке по основу пружених платних услуга до дана раскида уговора.

Уговор Корисник и Банка закључују на неодређено време.

Уговор престаје да важи:

- споразумним раскидом,
- једностраним отказом Уговора једне од уговорних страна,
- услед смрти Корисника
- на основу одлуке суда или другог надлежног државног органа или на основу закона и других прописа.

Затечена новчана средства на рачуну која Корисник није подигао након престанка Уговора доступна су му и након престанка Уговора.

У случају престанка Уговора из било којег разлога, Корисник је обавезан да у целости изврши све уговорне обавезе настале до дана престанка Уговора.

Корисник има право да без накнаде и без навођења разлога у било ком тренутку раскине Уговор са отказним роком од 30 дана.

Корисник има право да раскине Уговор и у другим случајевима утврђеним законом којим се уређују облигациони односи или другим законом.

Ако Корисник раскине Уговор, дужан је да плати накнаду само за платне услуге пружене до датума тог раскида, а ако је таква накнада плаћена унапред, Банка ће Кориснику вратити сразмерни део унапред наплаћене накнаде.

Банка ће одбити захтев Корисника за гашење Рачуна ако Корисник има доспеле, а неизмирене обавезе према Банци или је у обавези враћања ствари које су власништво Банке.

Банка може отказати Уговор у случају када се он не извршава од стране Корисника са отказним роком од 2 месеца. Сматраће се да се Уговор не извршава ако по рачуну није било промета најмање 12 (дванаест) узастопних месеци. Банка може отказати Уговор и у случају неуредног пословања Корисника по рачуну и уколико се Корисник не придржава одредби Уговора, ових Општих услова и прописа који уређују обављање платног промета.

Банка може раскинути Уговор и у другим случајевима утврђеним законом којим се уређују облигациони односи, или другим законом, у ком случају отказни рок може бити краћи од два месеца.

Банка има право да откаже Уговор и без остављања отказног рока ако је Корисник при склапању Уговора, Банци доставио погрешне или неистините податке неопходне за правилно и законито отварање и вођење рачуна, односно за правилно и законито пружање услуге, ако Корисник пословањем по Рачуну нарушава углед Банке или ако Корисник поступа супротно прописима Републике Србије. У наведеним случајевима Уговор престаје даном слања отказног писма на адресу седишта Корисника, односно на другу адресу коју је Корисник одредио за доставу писаних обавештења од стране Банке.

У случају престанка Уговора Корисник је у обавези да у целости изврши све своје обавезе из Уговора и ових Општих услова настале до дана његовог престанка и Банци вратити ствари које су власништво Банке у исправном и употребљивом стању, а које је Корисник добио за пословање по Рачуну (нпр. Картица, опрема за електронско банкарство и сл.) или да плати њихову набавну цену у време настанка обавезе њиховог враћања.

Банка ће обавештење о једностраном раскиду Уговора доставити Кориснику платних услуга у писменој форми.

Отказни рок у случају раскида Уговора предвиђен овим Општим условима почиње да тече од датума слања писаног отказа на адресу Корисника, односно од датума пријема Корисниковог захтева за раскид Уговора.

Корисник може захтевати да се одредбе Уговора које су у супротности са информацијама пруженим у предуговорној фази, односно одредбе које се односе на обавезне елементе уговора који нису претходно достављени кориснику– утврде ништавим.

## **9. ИНФОРМАЦИЈЕ О ЗАШТИТИ КОРИСНИКА**

Корисник има право на приговор Банци, у писаној форми ако сматра да се Банка не придржава одредаба закона којим је уређена заштита корисника финансијских услуга, прописа којима се уређују платне услуге, ових Општих услова, Уговора или добрих пословних обичаја који се односе на платне услуге.

Корисник има право на приговор у року од три године од дана кад је учињена повреда његовог права или правног интереса. За поступање по приговору Банка не наплаћује накнаду.

Банка се обавезује да у року од 15 дана од дана пријема приговора Кориснику достави јасан и разумљив одговор на приговор и да у том одговору Кориснику укаже на његово право да

поднесе притужбу Народној банци Србије (у даљем тексту: НБС). Изузетно, уколико Банка из разлога који не зависе од њене воље не може да достави одговор у предвиђеном року, овај рок може се продужити за још највише 15 дана, о чему је Банка дужна да писмено обавести Корисника у року од 15 дана од дана пријема приговора.

У случају да Корисник није задовољан одговором Банке или уколико Банка није одговорила у предвиђеном року, Корисник може, пре покретања судског спора, у писаној форми поднесе притужбу НБС. Корисник може поднети притужбу у року од шест месеци од дана пријема одговора Банке или протеча рока за достављање одговора на приговор.

Уз притужбу, Корисник је у обавези да НБС достави и одговор Банке на предметни приговор, као и сву пратећу документацију. НБС обавештава Корисника о налазу по притужби у року од три месеца од дана пријема притужбе, а у сложенијим предметима тај рок се може продужити за још највише три месеца, о чему је НБС дужна да обавести Корисника пре истека првобитног рока.

Корисник или Банка могу НБС или лицу овлашћеним за посредовање дати предлог за покретање поступка посредовања ади вансудског решавања спорног односа. Поступак посредовања покреће се на предлог једне стране у спору који је прихватила друга страна. Овај предлог обавезно садржи и рок за његово прихватање, који не може бити краћи од 5 дана од дана достављања тог предлога. Поступак посредовања је поверљив и хитан. Поступак посредовања пред НБС је бесплатан. Поступак посредовања може бити окончан споразумом страна, обуставом или одустанком. Споразум страна постигнут у поступку посредовања пред НБС сачињава се у писаној форми. Овај споразум има снагу извршне исправе ако садржи изјаву дужника да пристаје да се после доспелости одређене обавезе или испуњења одређеног услова спроведе принудно извршење (клаузула извршности), потписе страна и потврду о извршности коју ставља НБС, а не морају га оверити суд или јавни бележник.

Након што покрене поступак посредовања, Корисник више не може поднети притужбу, осим ако је ово посредовање окончано обуставом или одустанком, а ако је притужба већ поднета, НБС ће застати са поступањем по притужби, односно обуставити ово поступање ако је посредовање окончано споразумом Банке и Корисника. Рок за подношење притужбе не тече док траје поступак посредовања.

Пословна кореспонденција Корисника са НБС, као органом који врши контролу банака, обавља се посредством адресе: Народна банка Србије, Центар за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга – Немањина бр.17, Београд, Поштански фах 712.

Покретање и вођење поступка посредовања између Корисника и Банке, не искључује нити утиче на остваривање права на судску заштиту, у складу са законом.

## **10. ЗАШТИТА ПОДАТАКА ЛИЧНОСТИ**

Банка прикупља и обрађује податке о личности у евиденција података које формира и које су у функцији обављања њене делатности.

Банка има право да врши обраду података у смислу члана 3. Закона о заштити података о личности у циљу реализације пословног односа и у вези са пословним односом Банке и Корисника, ради извршавања обавеза Банке у складу са прописима и за сврхе и на начин који Банка сматра неопходним и/или целисходним у обављању своје делатности.

Заштиту података о личности Банка обезбеђује свим својим Корисницима. Банка обезбеђује заштиту од губитка, уништења, повреде тајности, недопуштеног приступа, промене, објављивања и сваке друге злоупотребе података о личности које чува у својим евиденцијама.

## 11. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Корисник је у обавези одмах, писаним путем обавестити Банку о свим променама својих података - личног и породичног имена, статуса резидентности, адресе пребивалишта/боравишта, телефонског броја и другим променама које су битне за међусобну комуникацију те других података који се односе на рачун или поједину додатну услугу, ако уговором о рачуну или уговором за поједину додатну услугу није уговорен другачији рок. Банка не одговара за штету која би Кориснику или неком трећем лицу могла настати због кршења ове обавезе.

Корисник је дужан да без одлагања обавести Банку и о промени других елемената који су важни за испуњавање његових обавеза према Банци, као што су промена посла, губитак посла, смањење или губитак прихода и друге информације које су битне за измиривање уговорних обавеза;

Ови Општи услови пословања доступни су Кориснику у писаном облику код Банке као и на интернет страници Банке: <http://www.mtsbanka.rs>.

О променама ових Општих услова и о њиховој доступности Банка обавештава Корисника путем извода, у пословницама Банке, путем интернет странице Банке [www.mtsbanka.rs](http://www.mtsbanka.rs), путем електронског банкарства, или другим каналима комуникације, два месеца пре почетка њихове примене. Сматра се да је Корисник сагласан са изменама и допунама ових Општих услова ако до дана њиховог ступања на снагу не обавести Банку да их не прихвата. Пријемом обавештења о неприхватању измена и допуна ових Општих услова сматраће се да је односни Уговор отказан од стране Корисника.

Свака комуникација између Банке и Корисника, повезано са правима и обавезама из Уговора и Општих услова, врши се на српском језику. Наведено не искључује употребу других језика – све према доброј пословној пракси у банкарском пословању.

Потписивањем оквирног уговора о отварању и вођењу рачуна Корисник потврђује да је упознат са овим Општим условима, да му је дато довољно времена за упознавање са садржајем и да је са њима у целости сагласан.

Ови Општи услови примењиваће се и на већ постојеће платне рачуне, које се воде у Банци, односно закључене уговоре независно од њиховог назива (нпр. уговор о отварању и вођењу текућег рачуна, уговор о отварању девизног рачуна итд.) и времена њиховог закључења.

Корисник има право током трајања оквирног уговора, захтевати копију свог уговора и Општих услова који се односе на конкретан уговорни однос, као и информације о обавезним елементима уговора достављене у предуговорној фази у папирном облику или другом трајном носачу података.

Ови Општи услови ступају на снагу даном усвајања, а примењују се од 22.10.2018.године.

Саставни делови ових Општих услова су:

- Термински план Банке за извршење платних трансакција;
- Одлука о тарифи накнада за услуге које врши „mts банка“ а. д. Београд у пословању са клијентима.
- Одлука о каматним стопама „mts banke“ a.d. Beograd.

**ПРЕДСЕДНИК УПРАВНОГ ОДБОРА**  
Др Бојан Димитријевић